



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Tunteiden kokeminen viittomakielentulkkin työssä

Elina Rouvinen

Viittomakielentulkki ko (240 op)

Huhtikuu/ 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Elina Rouvinen	Sivumäärä 36 ja 3 liitesivua
Työn nimi Tunteiden kokeminen viittomakielentulkin työssä	
Ohjaava(t) opettaja(t) Liisa Halkosaari	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Viittomakielialan Osuuskunta Via, Heidi Siivonen ja Sirpa Ojanen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin tunteiden kokemista viittomakielentulkin työssä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia tunteita tulkit kokevat, missä tilanteissa ja mistä syistä. Tämän lisäksi työssä selvitettiin millaisia tunteiden käsittelytapoja tulkeilla on. Tavoitteena oli nostaa esille tunteiden kokemisen ja käsittelyn merkitystä viittomakielentulkin ammatissa.</p> <p>Tunteiden kokemisella ja käsittelyllä on vahva yhteys työhyvinvointiin, mikä tekee tästä opinnäytetyöstä aina ajankohtaisen. Tuomalla esille viiden eri tulkin subjektiivisia kokemuksia tunteiden kokemisesta ja syistä, lähestytään tässä työssä työhyvinvointia aivan tulkin ammatin ruohonjuuritasolta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin päiväkirja-tutkimusta, jossa viisi tulkia piti päiväkirjaa kahden viikon ajan helmi- ja maaliskuun vaihteessa vuonna 2013. Tulkit kirjasivat joka työpäivältä mm. työssä kokemiaan tunteitaan ja niihin liittyviä syitä ja tilanteita. Tutkimuksessa huomioitiin kaikki tulkin työhön kuuluvat vaiheet, kuten valmistautuminen, työpalaverit, tulkkaukset, opetukset ja välitystyöt.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että tunteita koettiin työpäivän eri vaiheissa sekä ydintyössä että työtehtävien välissä. Tunteita heräsi vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja muiden tulkkien kanssa sekä liittyen omaan työssä suoriutumiseen. Määrällisesti eniten tunteita heräsi tulkkauksilanteissa, ja niihin liittyviä tunteita, kuten jännitystä, koettiin myös ennen varsinaista tulkkauksen vastaanottamisesta lähtien. Tulkit kokivat tutkimuksen aikana sekä positiivisia että negatiivisia tunteita. Tutkimuksessa nousi esille kahdenlaista tietoa tunteiden käsittelytapaa: henkilön itsenäisen pohdiskelu ja tunteita herättäneistä tilanteista keskustelu toisen henkilön kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää esimiestasolla, mutta se tarjoaa näkökulmia myös muille kentällä toimiville viittomakielen tulkeille. Jakamalla tietoa siitä, millaiset asiat ja tilanteet herättävät tunteita, tämä opinnäytetyö voi avata lisää keskustelua tunteiden merkityksestä ja mahdollisista vaikutuksista tulkin ammatissa.</p>	
Asiasanat viittomakielen tulkit, tunteet, tunneäly, vuorovaikutus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Elina Rouvinen	Number of Pages 36 and 3 appendix pages
Title Experiencing of Emotions in the Work of Sign Language Interpreters	
Supervisor(s) Liisa Halkosaari	
Subscriber and/or Mentor Via Sign Language Sector Cooperative, Heidi Siivonen and Sirpa Ojanen	
<p>Abstract</p> <p>This thesis examines experiencing of emotions in the work of sign language interpreters. The purpose of the study was to find out what kind of the emotions interpreters experience, in what circumstances and for what reasons. In addition, it was investigated how interpreters deal with their emotions. The aim was to emphasize the importance of experiencing and processing emotions in sign language interpreter profession.</p> <p>Emotions and emotional regulating have a strong link with work wellbeing, which makes this thesis always topical. This study approaches work wellbeing at the grassroots level by presenting views of five interpreters' subjective experiences of emotions.</p> <p>This thesis is a qualitative study. The data was collected by diary study, in which five interpreters kept a diary for two weeks in February and March, 2013. Interpreters recorded things like emotions they experienced at work, and reasons and situations connected to the emotions. All phases of the work of an interpreter were accounted, such as preparations, business meetings, interpreting, teaching and mediation work.</p> <p>The research results show that emotions were experienced in different stages of the workday, in and between work assignments. Interpreters felt emotions in interactions with customers and other interpreters, and also related to their own work performance. Most of the emotions were felt in interpreting situations. Interpreting related emotions could be felt also before the actual interpreting situation. For example interpreters could start to feel emotion, such as stress, from the moment they accepted the interpreting assignment. Interpreters experienced both positive and negative emotions and they used two kinds of conscious ways to process emotions: by self-reflection and discussion with another person.</p> <p>Results of this thesis can be used at the managerial level, but it also provides insights for other sign language interpreters who work in the field. By sharing information about what kind of things and situations can evoke emotions, this study can open up more discussion on the importance of emotions and potential effects in the interpreter's profession.</p>	
<p>Keywords</p> <p>sign language interpreters, emotions, emotional intelligence, interaction</p>	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Tutkimuskysymykset	6
2.2 Tilaaaja	7
3 TUNTEET JA NIIDEN KANSSA TOIMIMINEN	7
3.1 Tunteisiin liittyvien käsitteiden määrittely	8
3.2 Tunteiden heräämisen prosessi	9
3.3 Tunteiden luokittelu ja nimeäminen	10
3.4 Tunteet työelämässä	10
3.4.1 Tunneälytaidot	11
3.4.2 Työyhteisö ja työilmapiiri	12
3.4.3 Tunteet työvälineenä	12
4 VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ JA VUOROVAIKUTUS	14
4.1 Vuorovaikutukseen liittyvien käsitteiden määrittely	14
4.2 Vuorovaikutustilanteen ominaisuuksia	15
4.3 Viittomakielentulkin rooli työn eri vuorovaikutustilanteissa	15
4.3.1 Tulkkaustilanne	16
4.3.2 Opetustilanne	17
4.3.3 Toimistolla työskentely	18
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
5.1 Tutkimusmenetelmä	19
5.2 Tutkimukseen osallistujien valinta	21
5.3 Tulosten analysointi	22
6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI	23
6.1 Tunteiden kokeminen eri tilanteissa	24
6.2 Asiakkaista aiheutuvat tunteet	26
6.3 Tulkkiyhteisöstä aiheutuvat tunteet	28
6.4 Omasta suoriutumisesta aiheutuvat tunteet	29
6.4 Tunteiden käsittely	30
7 JOHTOPÄÄTELMÄT	31
8 POHDINTA	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	37

1 JOHDANTO

Viittomakielentulkin työtä tehdään omalla persoonalla, sillä tulkkaustilanteeseen saapuu tulkkauspalvelun lisäksi myös palvelua tuottava ihminen. Omia tunteita ja ajatuksia on mahdotonta sulkea pois, vaikka pyrkimyksenä olisi olla objektiivinen. Viittomakielentulkin rooli on ajoittain hyvin ristiriitainen, sillä samalla kun työssä korostetaan ammattimaista neutraaliutta, tulkin on kyettävä välittämään asiakkaiden ilmaisemat tunteet kieleltä toiselle.

Minua on tulkkausopintojeni alusta lähtien kiinnostanut viittomakielentulkin työn psykologinen puoli. Kun opinnäytetyön aiheen kehittäminen tuli ajankohtaiseksi, päätin varsin nopeasti käsitellä työssäni tulkin ammattia tunteiden kokemisen ja säätelyn näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tarkastella millaisia tunteita viittomakielentulkit kokevat työssään ja miten näitä tunteita käsitellään. Tärkeänä painopisteenä on myös selvittää, missä tilanteissa tunteita koetaan ja millaisista syistä. Työn tutkimusmenetelmänä on käytetty päiväkirjatutkimusta, jossa viisi tulkkia piti päiväkirjaa kahden viikon ajan. Tunteiden kokemista tarkasteltiin yksittäisten työpäivien ajalta ottaen huomioon kaikki tulkin työhön kuuluvat vaiheet, kuten valmistautuminen, työpalaverit, tulkkaukset, opetukset ja välitystyöt.

Tulkkien ammatillisen kehittymisen näkökulmasta tunteita ja niiden kanssa toimimista tutkiva työ on aina ajankohtainen, sillä tunteilla on suora vaikutussuhde työhyvinvointiin. Opinnäytetyöni esittelee joitain näkökulmia tunteiden kokemisesta tulkin arkityötasolla. Toivon, että tätä kautta työni antaisi lisää eväitä työnohjaukseen ja yleiseen esimiestyöhön. Tavoitteena olisi myös, että tunteiden kokemisen ja käsittelyn merkitystä huomioitaisiin enemmän viittomakielentulkin ammatissa.

Tulkki on tulkkauksen asiantuntijan lisäksi myös asiakaspalvelija. Omien tunteiden hallinta on ensimmäinen askel asiakkaiden tunteita kunnioittavassa vuorovaikutuksessa. Toisaalta tunteet ovat myös tärkeä osa inhimillistä ilmaisua. Ne ovat osallisena kaikenlaisessa toiminnassa päätöksen teosta moraalikäsitelyyn (Prinz 2004, 9).

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyöni tarkastelee tunteiden kokemista työelämän näkökulmasta. Tietoperustassa käyttämästäni työelämän tunteiden käsittelyä ja vuorovaikutusta koskevasta kirjallisuudesta suuri osa on suunnattu joko hoitoalan tai sosiaalialan ammattilaisille ja aloja opiskeleville. Näitä teoksia voidaan kuitenkin hyödyntää myös tarkastellessa viittomakielentulkin ammattia. Tulkit, kuten hoitajat ja sosiaalityöntekijät, ovat asiakaspalvelijoita, joiden työnkuvaan sisältyy eri taustaisten asiakkaiden kohtaamista ja heidän kanssaan vuorovaikutuksessa olemista.

Viittomakielentulkin alalle suunnattua tutkimusta tunteiden kokemisesta ei juuri ole. Yhtenä poikkeuksena on Kantalan ja Tjukanovin opinnäytetyö Viittomakielentulkkien kokemat tunteet tulkatuissa hoitotilanteissa (Kantala & Tjukanov 2007). Kyseisessä työssä on selvitetty minkälaisia tunteita tulkit ovat kokeneet hoitotilanteiden tulkkauksissa ja miten tunteet ovat vaikuttaneet tilanteen sujuvuuteen.

Oma tutkimukseni sivuaa edellä mainittuja aiheita, mutta työni painopisteenä on tarkastella tulkkien kokemien tunteiden esiintyvyyttä, syitä ja käsittelytapoja yleisesti tulkin työpäivän aikana. Käsittelen tulkin työtä kokonaisuutena, johon sisältyy kaikki työpäivän aikana tapahtunut töihin liittyvä toiminta.

2.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaisia tunteita viittomakielentulkit kokevat työpäivänsä aikana?

1.1. Millaiset asiat tai tilanteet työpäivän aikana herättävät tulkeissa tunteita?

1.2. Millaista tunteiden käsittelyä tulkit tekevät työpäivänsä aikana?

Pääkysymyksen tavoitteena on kartoittaa, millaisia tunteita yleensä tutkimukseen osallistuvat tulkit kokevat työssään. Ensimmäisessä alakysymyksessä keskitytään tarkemmin tulkkien kokemuksiin tunteiden heräämisestä ja tunteiden syiden tunnis-

tamiseen. Toisessa alakysymyksessä tarkastellaan, millä tavalla tunteita on työstetty työajan puitteissa.

2.2 Tilaaja

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Viittomakielialan Osuuskunta Via (Via). Valtakunnallisesti tulkkauspalvelua tarjoava Via on viittomakielentulkkien vuonna 1999 perustama osuuskunta (Viittomakielialan Osuuskunta Via 2010). Via toimii tällä hetkellä 47:n jäsenen omistuksessa (Ojanen 10.4.2013, henkilökohtainen tiedonanto). Yrityksessä työskentelee yli sata työntekijää, johon kuuluu viittomakielentulkkeja, kirjoitustulkkeja sekä viittomakielen ja viittomien opettajia. (Viittomakielialan Osuuskunta Via 2010.)

Samoihin aikoihin työni kanssa valmistuu myös toinen Vian tilaama ja työhyvinvoinnin näkökulmasta hyödyllinen työ. Kyseessä on Pigga Pakkalan opinnäytetyö, jonka hän tekee osana YAMK-opintojaan. Työssä tutkitaan työntekijöiden näkökulmia ja kehittämishankkeen vaikutuksia työhyvinvoinnissa. Pakkala käsittelee työssään työntekijöiden tunteita tekemänsä kyselyn sekä Vian teettämien ”fiilismittauksien” kautta. Mittauksissa työntekijät ovat merkanneet omaa tunnetilaansa päivän ajalta kolmen erivärisen tarran avulla ja kirjoittaneet halutessaan sanallisesti tuntemuksiaan. (Pakkala 2013.) Pakkalan työssä tarkastellaan siis osittain samoja asioita kuin omassa työssäni, mutta enemmän organisaation näkökulmasta.

3 TUNTEET JA NIIDEN KANSSA TOIMIMINEN

Tunne ja sen herääminen on hyvin moniselitteinen ilmiö. Tunteiden taustalla vaikuttaa esimerkiksi henkilön temperamentti, millä on selkeä yhteys tietäntyyppiseen tunnereagointiin (Rothbart & Sheese 2006, 332). Temperamenttiä voidaan luonnehtia persoonan biologiseksi perustaksi, johon liittyy erityisiä temperamenttipiirteitä, kuten vilkkaus, rauhallisuus, seurallisuus ja ujous (Keltikangas-Järvinen 2004, 36–39). Temperamentti ei määrittele mitä tunteita henkilö kokee tai miksi, vaan miten henkilö ilmentää tunteitaan (Isokorpi 2006, 74).

Yksittäinen tunne voidaan jakaa kolmeen eri komponenttiin: yksilölliseen kokemukseen, ilmaisulliseen ja fysiologiseen osaan. Tunteita koetaan subjektiivisesti, ilmaistaan esimerkiksi kasvojen ilmeillä ja niihin liittyy kehon tahdosta riippumattoman hermoston toiminta. (Trommsdorf & Rothbaum 2009, 85; Isokorpi & Viitanen 2001, 29.) Edellä mainitut kolme näkökulmaa havainnollistavat hyvin tunteiden tutkimuksen kenttää.

3.1 Tunteisiin liittyvien käsitteiden määrittely

Tunteita käsittelevissä tutkimuksissa käytetään useita eri käsitteitä, joiden tarkka määritelmä vaihtelee tutkijasta riippuen. Tarkoitukseni olisi käyttää tässä opinnäytetyössä määritelmiä, jotka sopivat tutkimukseeni ja ovat laajalti hyväksyttyjä.

Emootiota ja *tunnetta* käytetään suomenkielessä ajoittain toistensa synonyymeinä. Osassa tutkimuksista taas näiden käsitteiden erottelu on selkeä. Erottelua käyttävissä tutkimuksissa *emootioilla* tarkoitetaan biologisesti määräytyneitä, automaattisia ja lähes tai kokonaan tiedostamattomia reaktioita, joihin liittyy kehon- ja aivotoiminnan sekä käyttäytymisen muutokset. (Kokkonen 2010, 14-16.)

Tunne on määritelmältään emootiota tiedostetumpi tunnereaktio. Se on yksilöllinen kokemus, johon vaikuttavat usein esimerkiksi muistikuvat, mielikuvat, kasvatus ja kulttuuri. *Emotion* ja *tunteen* yläkäsitteenä on *affekti* eli tunnetila. (Kokkonen 2010, 14.) Käytän tässä työssä *emotion* ja *tunteen* erottelevia määritelmiä.

Vaikka tunteiden ja emootioiden merkitykset vaihtelevat eri tutkimuksissa, tunteiden ja mielialojen erottamisesta ollaan usein samaa mieltä (Kokkonen 2010, 16). *Mielialat* kestävät pitempään ja ovat intensiteetiltään miedompia (Kokkonen 2010, 16; Rantanen 2011, 39). Mielialat ovat usein tunteita hienovaraisempia, sillä ihmiset eivät välttämättä tiedosta omia mielialojaan ellei heidän huomionsa erityisesti kiinnity mielialan pohtimiseen (Bower & Forgas 2000, 89).

Keskityn tutkimuksessani tunteiden tarkasteluun, sillä niiden syitä ja taustoja on helpompaa käsitellä analyyttisesti. Olen rajannut emootioiden ja mielialojen käsittelyn pois tästä opinnäytetyöstä. Emootioiden tarkastelua vaikeuttaa niiden alhainen tiedosta-

minen. Mielialojen käsittely taas vaatisi laaja-alaisempaa tutkimusta, jonka kesto olisi pitempi kuin tässä työssä käytetty kahden viikon tutkimusjakso.

Käytän tutkimuksen tulosten esittelyssä myös käsitettä *tunnekokemus*. Tarkoitán kyseisellä käsitteellä yksittäisestä tilanteesta aiheutuvaa subjektiivista kokemusta, johon sisältyy yksi tai useampi joko positiivinen tai negatiivinen tunne. Esimerkiksi yksi negatiivinen tunnekokemus voi sisältää jännityksen ja epävarmuuden tunteet, joiden molempien heräämisen syynä on jokin tilanne.

3.2 Tunteiden heräämisen prosessi

Tunteen syntymisestä on tehty lukuisia tunneteorioita, jotka katsovat tunteen kokemista eri näkökulmista. Tunteita käsitelleiden filosofien ja psykologien teorioita jakaa näkemys siitä, miten korostetaan ajattelua ja oppimista tunteen kokemisessa ja missä vaiheessa tunteen kokemisen prosessia fysiologisen reaktiot ihmisen kehossa tapahtuvat.

Biologis-fysiologisten teorioiden ääripäätä edustaa somaattinen tunneteoria, joka pohjautuu psykologien William Jamesin ja Karl Langin tutkimuksiin 1800-luvun lopulla. Heidän mukaan tunnetta edeltää aina fyysinen kokemus. Esimerkiksi sydämen sykkeen nousu edeltää innostumisen tunnetta eikä toisin päin. Tunteeseen johtava prosessi alkaa tunnetasolla merkittävän asian havaitsemisesta. Tästä seuraa hermostollinen reaktio ja tämän jälkeen varsinainen tunteen kokeminen. (Prinz 2004, 4-5.)

Toisin kuin biologis-fysiologisissa teorioissa, joissa tunteet yhdistetään kehon hermostolliseen toimintaan, kognitiivisissa teorioissa etsitään yhteyttä tunteiden ja opitun käyttäytymisen väliltä (Prinz 2004, 7). Kognition ja tunteiden yhteyttä tutkineen Richard Lazaruksen mukaan tunteet syntyvät kognitiivisista arvioinneista. Henkilö luo arvion tunnetta herättävän tilanteen hyväksyttävyydestä suhteessa henkilön lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteisiin. (Suchy & Bauer 2011, 20.) Havaitessaan vaaratilanteen ihmisen täytyy ensin käsittää ajatuksen tasolla olevansa vaarassa. Vasta tämän jälkeen ihmisen keho reagoi fyysisesti, mikä johtaa tunteen kokemiseen.

3.3 Tunteiden luokittelu ja nimeäminen

Kuten tunneteorioita, myös tunteiden luokitteluita on monia. Monikulttuurillista luokittelua vaikeuttaa se, että tunteiden nimeäminen vaihtelee kulttuurista toiseen ja eri kieliset tunteisiin liittyvät käsitteet eivät vastaa toisiaan (Daneš 2004, 27). Tunteiden nimeämisessä tyypillistä on se, että negatiivisia tunteita kuvaavia sanoja on enemmän kuin positiivisia. Tämä johtuu siitä, että negatiiviset tunteet ovat positiivisia tunteita eriytyneempiä. Voidaan ajatella, että niillä on suurempi merkitys kuin positiivisilla tunteilla, sillä ne viestivät usein jostain uhasta. (Ojanen 2007, 47.)

Tunteiden luokittelussa tarkastellaan usein tunteiden taustoja, motiiveja ja luonnetta. Toskala (1998) käyttää tunteiden luokittelussa kolmijakoa: ensisijaiset, toissijaiset ja välinetunteet. Ensisijaisilla eli primaareilla tunteilla tarkoitetaan ihmisen neurofysiologisen perustan tunteita, kuten vihaa, pelkoa, surua ja iloa. Toissijaiset eli sekundaariset tunteet ovat reaktioita primaaritunteisiin ja ne kehittyvät oppimisen kautta. Ne ovat primaaritunteita monimutkaisempia tunteita, kuten kateus, syyllisyys ja empaattisuus. Välinetunteet eli instrumentaaliset tunteet ovat yrityksiä vaikuttaa muihin ihmisiin, esimerkiksi manipuloimalla tai tunteisiin vetoamalla. Ne myös sisältävät usein kulttuurisia vaikutteita. (Isokorpi & Viitanen 2001, 26–27.)

3.4 Tunteet työelämässä

Perinteisesti suomalaisessa kulttuurissa tunteiden ilmaisun ei ole katsottu kuuluvan hyvään ammattitaitoon. Lisääntyvä tiimi- ja verkostotyöskentely vaatii kuitenkin työntekijältä yhä enemmän kykyä toimia muiden ihmisten kanssa yhteistyössä (Isokorpi & Viitanen 2001, 102). Tämä tarkoittaa, että hyvän ammattitaidon omaavalla henkilöllä täytyy olla myös tunneosaamista.

Viittomakielentulkki kohtaa työssään paljon erilaisia yhteisöjä ja yksilöitä. Näiden lisäksi tulkki on tekemisissä myös oman työyhteisönsä kanssa. Vuorovaikutussuhteiden kirjo takaa sen, että tulkilta vaaditaan sekä vuorovaikutustaitoja että tunneälykkyyttä. Tunneälykäs henkilö tunnistaa yhteisöjen tunne- ja ryhmädynamiikkaa ja pysyy sietämään tunteiden hallitsemattomuutta (Isokorpi & Viitanen 2001, 19).

3.4.1 Tunneälytaidot

Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä yhdistää tunteiden kokeminen ja ajattelu siten, että henkilö osaa tunnistaa ja hallita sekä omia että muiden tunteita (Isokorpi 2004, 19). Tunneälytaidot ovat tunteiden työstämisen kannalta ihmisen kaikkein tärkein työkalu. Ne eroavat vuorovaikutustaidoista, jotka ovat pinnallisempia (Isokorpi 2004, 28). Tunneälyllä lähestytään vuorovaikutusta syvällisemmin tunteiden kautta, kun taas vuorovaikutustaidoilla tarkoitetaan enemmänkin hyviä tapoja ja etikettiä.

Tunneälyä ei voi oppia kirjoista eikä ulkopuolelta pakottaen. Vaikka tunteet itsessään ovat hyvin subjektiivisiä ja niiden kokeminen tapahtuu yksilönä, tunteiden tausta on sosiaalinen. Tunteet syntyvät ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa ja siirtyvät yksilön sisäisiksi ilmiöiksi vasta myöhemmin. Näin ollen tunneälytaitoja opitaan prosessimaisesti henkilökohtaisten kokemusten kautta. (Isokorpi 2004, 50, 65.)

Tunneälytaidot voidaan jakaa kahteen kokonaisuuteen: persoonallisiin ja sosiaalisiin taitoihin. Persoonalliset taidot vaikuttavat henkilön kykyyn tulla toimeen itsensä kanssa ja sosiaaliset taidot kykyyn tulla toimeen muiden ihmisten kanssa. Nämä taidot ovat sidoksissa keskenään ja jaettavissa erilaisiin osa-alueisiin. (Isokorpi 2004, 21-22.)

Itsensä kanssa toimeen tulemisessa käytetään intrapersonallista älykkyyttä, kuten itsetietoisuutta ja itsehallintaa. Henkilö, jolla on hyvät tunneälyn persoonalliset taidot, tietää omat rajansa ja osaa erottaa tunteensa ulkopuolisista tosiasioista. (Isokorpi 2004, 24.) Tunteiden tunnistamisen lisäksi tunteita osataan käyttää päätöksen teossa (Goleman 2012, 362).

Sosiaalisella tunneälykkyyden kokonaisuudella eli interpersoonallisella älykkyydellä tarkoitetaan sosiaalista tietoisuutta ja sosiaalisten suhteiden hallintaa. Näiden taitojen kehittäminen vaatii henkilöltä itsehallinnan alkeiden osaamista ja empatian kykyä. (Isokorpi 2004, 28–30.) Sosiaalisten tilanteiden ymmärrystä osataan myös hyödyntää johtamisessa, neuvottelemisessa sekä ryhmätyöskentelyssä (Goleman 2012, 362).

3.4.2 Työyhteisö ja työilmapiiri

Tarkasteltaessa viittomakielentulkin työnkuvaa keskittymispiste on usein tulkin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tulkit ovat kuitenkin paljon tekemisissä myös omien kollegojensa kanssa. Paritulkkauksen määrä on kasvanut huomattavasti viime vuosien aikana ja alalle on kasvanut isompia yrityksiä. Työyhteisöllä on siis yhä suurempi merkitys tulkin arjessa.

Muutokset organisaatiossa herättävät aina tunteita työntekijöissä. Vuonna 2010 tulkkauspalvelun järjestämisen vastuu siirtyi kunnilta Kelalle (Kansaneläkelaitos 2013). Tästä seurasi viittomakielentulkkien alalle useita muutoksia organisaationtasolla. Muutoksen aikaiset tunteet kertovat työyhteisön tilasta ja toimivat suojelevana tekijänä. Negatiivisten tunteiden tarkoitus on hälyyttää ja käynnistää tarve löytää emotionaalinen tasapaino. Positiiviset tunteet taas auttavat yksilöä kohtaamaan muutokset. (Isokorpi & Viitanen 2001, 89-91.)

Työssään viihtyvät työntekijät ovat usein tunnetasolla sitoutuneita työpaikkaansa. He kokevat velvoitteita työorganisaatiota kohtaan ja haluavat pysyä työyhteisössä. (Isokorpi ja Viitanen 2001, 105.) Työviihtyvyyteen vaikuttaa myös työyhteisöstä saatu tuki. Työyhteisössä syntyneiden ristiriitatilanteiden taustalla saattaa usein olla väärinkäsityksiä ja kommunikaatiohäiriöitä. Jos ristiriitoja ei kohdata tai käsitellä, ne voivat pahimmillaan johtaa kierteeseen, jossa osapuolet reagoivat toisiinsa yhä jyrkemmin (Isokorpi 2004, 108-109).

Työyhteisön ilmapiiriä voidaan kehittää luomalla työpaikalle turvallinen tunneilmasto, jossa työntekijät voivat kertoa vapaasti kokemistaan tunteistaan (Isokorpi & Viitanen 2001, 55). Tunneälyä käyttämällä henkilö voi myös yksilönä vaikuttaa työilmapiiriin. Tunneälykyys ilmenee tilanneherkkyytenä ja empatian kykynä, ja sillä on suuri merkitys positiivisen hengen luomisessa (Isokorpi & Viitanen 2001, 61).

3.4.3 Tunteet työvälineenä

Tulkkien täytyy usein pystyä omaksumaan uutta tietoa, esimerkiksi valmistautuessaan vaativiin tulkkauksiin. Tulkeille on myös ominaista halu kehittyä, sillä tulkkaustaitojen ylläpito vaatii jatkuvaa työtä. Tunteet vaikuttavat väistämättä ammattimaisen

kehityksen taustalla, sillä niillä ylläpidetään oppimismotivaatiota (Isokorpi & Viitanen 2001, 45). Tunteet toimivat myös eräänlaisena palkitsemisjärjestelmänä. Negatiiviset tunteet, kuten häpeä ja syyllisyys, ilmentävät vastuullisuutta ja niillä säädellään moraalista käyttäytymistä. (Isokorpi 2004, 15.)

Ammatissa kehittyminen vaatii usein tietoista reflektointia ja valmiutta muuttaa omia toimintatapoja. Tunteet saattavat joskus estää kehitystä, jos henkilö suojaa niillä omaa itsetuntoaan (Isokorpi 2004, 190). Jos tulkki selittää epäonnistumisensa aina ulkopuolisilla syillä, ei hän koe välttämättä tarpeelliseksi muuttaa omaa tapaansa toimia.

Haastavat tulkkaustilanteet kysyvät tulkilta kylmäpäisyyttä. Työssä tarvittavaa paineensietokykyä voidaan kutsua myös impulssinhallinnaksi, jossa henkilö hallitsee omia negatiivisia tunteitaan ja pysyy tyynenä. Impulssinhallinnan pettäessä pahaa oloa saatetaan purkaa itselle sopivaan kohteeseen tai henkilöön. Hallitsemattoman ärtymyksen taustalta löytyy usein jokin toinen tunne, kuten pelko, epävarmuus tai väärin kohdelluksi tuleminen. (Isokorpi 2004, 99.)

Impulssinhallinnan lisäksi ihmiset käsittelevät negatiivisia tunteita myös puolustusmekanismien kautta. Näiden mekanismien tarkoitus on suojata henkilöä negatiivisilta tunteilta. Lievemmat ns. sopeuttavat mekanismit, kuten huumori, mahdollistavat tunteen ilmaisemisen sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Sen sijaan pitemmällä aikavälillä sairastuttavat mekanismit, kuten projektio eli tunteen siirto ja kieltäminen, taas rajoittavat henkilön tunteiden kokemista. (Isokorpi 2004, 113.)

Tulkit joutuvat luomaan työssään jatkuvasti uusia asiakassuhteita, mikä voi olla hyvin kuluttavaa. Uusi asiakas edellyttää aina vastaanottavaisuutta ja uudelleen toisen henkilön tarpeille virittäytymistä (Isokorpi 2004, 11). Eri asiakkailta on erilaiset tarpeet, esimerkiksi tulkin pitää huomioida kokematonta tulkin käyttäjää eri tavalla kuin kokenutta. Tulkkaustilanteen asiakkaiden tunnetilojen tunnistaminen on erittäin hyödyllistä tilanteenhallinnan näkökulmasta.

Kohdatessaan uusia asiakkaita tulkki kohtaa myös erilaisuutta. Suhtautumistapoja erilaisuutta kohtaan on monia. Isokorpi (2004, 71) kuvailee kolme eri suhtautumisen tasoa: erilaisuuden ymmärtäminen (älyn ja tiedon taso), erilaisuuden hyväksyminen (tunteiden ja asenteiden taso) ja erilaisuuden hyödyntäminen (yhteistyön taso). Ih-

misten välisiä yhteistyöongelmia selitetään hyvin usein henkilökemioilla. Tämä kuitenkin leimaa ongelmat pysyväksi osaksi ihmisen persoonallisuutta eikä anna tilaa ongelmien ratkaisulle (Isokorpi 2004, 73).

4 VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ JA VUOROVAIKUTUS

Viittomakielentulkin työlle on ominaista vuorovaikutuksellisuus. Onnistuneen tulkauksilanteen taustalla on usein hyvin sujunut vuorovaikutus tulkin ja asiakkaiden välillä. Myös viittomakommunikaation opetuksessa vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ratkaisee, kuinka opetus etenee. Vuorovaikutusta tarvitaan myös tulkin toimiessaan omien kollegojensa kanssa. Toimistotyöskentely ja työpalaverit eroavat ehkä kentällä työskentelystä, mutta sisältävät yhtäläillä vuorovaikutustilanteita.

Tunteilla ja ihmisten välisellä vuorovaikutuksella on vahva yhteys, sillä vuorovaikutuksessa syntyy merkityksiä, joihin sisältyy aina tunteita (Isokorpi 2006, 15). Jos siis pohditaan tulkkien tunteiden kokemista, on tärkeää tarkastella myös vuorovaikutusta.

4.1 Vuorovaikutukseen liittyvien käsitteiden määrittely

Vuorovaikutus on jatkuvaa toimintaa, johon osallistuvat osapuolet ovat aktiivisia ja pystyvät tuomaan oman osansa keskusteluun (Silvennoinen 2004, 15). Viestin välittyminen henkilöltä toiselle ei ole kuitenkaan lineaarista vaan viestejä tyypillisesti tuotetaan ja vastaanotetaan samanaikaisesti (Humphrey & Alcorn 2007, 1).

Yksi vuorovaikutuksen muoto on *dialogisuus*, jossa osapuolet käyvät tasa-arvoista neuvottelua. Dialogi on kognitiivista ja rationaalista argumenttien vaihtoa tai yhteistoimintaa, jossa osapuolet ajattelevat yhdessä. Toisin kuin keskustelussa, dialogisuuden päämääränä ei ole päätyä yhteen lopputulokseen vaan antaa ja vastaanottaa muita mahdollisia käsityksiä. (Onnismaa 2007, 44.)

4.2 Vuorovaikutuksen ominaisuuksia

Vuorovaikutus on luonteeltaan multimodaalista. Tämä tarkoittaa sitä, että merkitysten välittymiseen voi vaikuttaa varsinaisen kielellisen tuottamisen lisäksi eleet, katse, katseen suunta, erilaiset teknologiat ja vuorovaikutuksen paikka (Kääntä & Haddington 2011, 34).

Hyvin suuri osa henkilön ei-kielellisestä ilmaisusta, kuten ilmeistä ja kehon kielestä, on tiedostamatonta (Humphrey & Alcorn 2007, 2). On kuitenkin muistettava, että viitotuissa kielissä ilmeillä ja eleillä on ajoittain myös kielioppillinen merkitys. Eri lause-tyyppien, kuten kysymyslauseiden, erottamisessa käytetään viittomien lisäksi ei-manuaalisia elementtejä (Nicodemus 2009, 1). Nämä elementit lasketaan siten myös kielelliseksi tuottamiseksi.

Jokainen keskustelun osapuoli tuo mukanaan oman henkilökohtaisen historiansa. Tämä ja fyysinen ympäristö luo vuorovaikutustilanteeseen ns. kontekstuaalisen ympäristön. (Humphrey & Alcorn 2007, 2.) C. Goodwinin (esim. 2000, 2003) mukaan jokaiseen vuorovaikutustilanteeseen muodostuu kontekstuaalinen kehys, jota muokkaavat eri modaliteetit, kuten puhe, eleet ja sijainti. C. Goodwin käyttää modaliteetista käsitettä semioottinen kenttä. Tilanteessa voi olla monta yhtäaikaista semioottista kenttää, esim. puhe ja osoittava ele kohti esinettä. Lopullisen viestin merkitys voi koostua yksittäisestä tai monesta semioottisesta kentästä. (Kääntä & Haddington 2011, 34.)

4.3 Viittomakielentulkin rooli työn eri vuorovaikutustilanteissa

Viittomakielentulkin työnkuvaan kuuluu monenlaista vuorovaikutustilannetta. Eri työtehtävillä on erilaiset vuorovaikutustarpeet, esimerkiksi työpalaverin vuorovaikutus eroaa tulkkaustilanteen vuorovaikutuksesta.

Tulkilla on eri työtehtävissä myös erilainen rooli, mikä vaikuttaa tulkin aktiiviseen osallistumiseen. Rooli sanelee sen, miten soveliasta tulkin persoonan näkyminen tilanteessa on ja miten paljon tulkki voi itse kontrolloida vuorovaikutuksen kulkua.

4.3.1 Tulkkaustilanne

Viittomakielentulkkien rooli tulkkaustilanteessa on muuttunut paljon tulkkauksen historian aikana. Ennen varsinaista ammattikuntaa, tulkin virkaa Suomessa toimittivat kuuron kuulevat sukulaiset, yhdistyksellä toimineet kuulevat, kuurojenpapit, kuurojendiakonit ja eräät Pelastusarmeijan upseerit (Salmi & Laakso 2005, 275). Epävirallisen aseman takia myös tulkin roolissa oli enemmän tulkinnan varaa.

Nykyään tulkkien toimintaan ja siten myös rooliin pyritään vaikuttamaan alan ammatistäännöstellä. Ammattieettisissä säännöissä korostuu tulkin neutraalius. Säännösten mukaan: ”Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun”. Tämän lisäksi ”Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta”. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012.)

Kuvatessaan tulkin roolia tulkkaustilanteessa Humphrey ja Alcorn (2007, 171) esittelevät neljä eri filosofiaa: auttaja-, kone-, kommunikaation helpottamisen sekä kaksikielisen ja -kulttuurisen mallin. Auttajan roolin ottaneen tulkin osallisuus eroaa ”kone”-mallin tulkista, joka pyrkii välittämään vain kielellisen viestin ottamatta vastuuta tilanteen vuorovaikutuksesta (Humphrey & Alcorn 2007, 185). Tulkki voi siis omalla toiminnallaan vaikuttaa rooliinsa tulkkaustilanteessa.

Tulkkaustilannetta ylhäältä päin katsovassa tulkkauksen interaktiivisessa mallissa huomioidaan tulkin läsnäolo monipuolisesti. Tulkkaustilanteeseen vaikuttavat tekijät jaotellaan mallissa neljään kategoriaan: osallistujat, viesti, ympäristö ja vuorovaikutus. Osallistujat ovat joko viestin lähettäjiä, vastaanottajia tai tulkkeja. Kaikkien osallistujien taustat ja kokemukset vaikuttavat tulkkausprosessiin. Malli huomioi myös osallistujien psyykkisen tilan osana ns. psyykkistä ympäristöä. Tämä fyysisen ympäristön kanssa luo tulkkaustilanteeseen tietynlaiset olosuhteet ja siten vaikuttaa myös tulkkaukseen. (Stewart, Schein & Cartwright 2004, 29-33.)

Tulkit saattavat tehdä tulkkaustilanteessa paljon muutakin kuin pelkkää kielen kääntämistä. Tulkit ohjailevat tilanteita omalla toiminnallaan ja osallistuvat vuorovaikutukseen. He voivat esimerkiksi jakaa puheenvuoroja, pyytää asiakasta toistamaan kertomaansa tai katsekontaktin puuttuessa pyrkiä herättämään viittomakielisen asiakkaan huomio. (Metzger 2005, 100-101.)

Konkreettista vuorovaikutusta tulkkaustilanteessa on myös asiakkaan kanssa käyty dialogi, jolla varmistetaan tulkkeen laatua. Selin-Grönlund käyttää käsitettä yhteistyönaloite kuvaamaan tekoa, jolla tulkkaustilanteen osanottaja ilmaisee halunsa yhteistyöhön. Yhteistyö voi olla hyvin hienovaraista, kuten kommunikointia ilmeillä, joilla neuvotellaan toimintatavoista, tulkkeen merkityksestä tai kielellisestä muodosta. (Selin-Grönlund 2007, 5-6.)

4.3.2 Opetustilanne

Opettajan rooliin vaikuttaa henkilön koulutus ja opettajan työn eettiset periaatteet. Viittomakommunikaation opettajien koulutustaustat voivat kuitenkin vaihdella hyvin paljon, mikä on herättänyt keskustelua viittomakielentulkkien alalla. Viittomakommunikaation opettajien työnkuvalle ja pätevyysvaatimuksille ei ole toistaiseksi luotu perusteellisia määritelmiä. (Bussman-Virta & Mäki 2011, 54.)

Opettajan ammattietiikka ohjaa työssä esiintyviä vuorovaikutussuhteita. Ammattieettisissä periaatteissa korostuu opettajan rooli kasvattajana, oppijan kehityksen tukijana ja vuorovaikuttajana. Opettajan tulee kohdella oppijaa oikeudenmukaisesti ja inhimillisesti sekä olla valmis toimimaan yhteistyössä työyhteisön, sidosryhmien ja yhteiskunnan kanssa. (Opetusalan Ammattijärjestö 2013.)

Bussman-Virran ja Mäen opinnäytetyössä tarkastellaan opettajuutta viittomakielentulkin kokemana. Heidän teemahaastatteluissa selvisi, että tulkin työn ja eettisten sääntöjen koettiin lisäävän ammatillisuutta opettamiseen ja tulkin rooli tuki opettajan roolia. Opettaja nähtiin kuitenkin enemmän kommunikaatiomenetelmän asiantuntijana verrattuna tulkkeihin, joiden asiantuntijuus keskittyy viittomakieleen ja kuurojen kulttuuriin. Asiantuntijaroolin lisäksi opettajuuteen liitettiin myös ohjaajan ja auktoriteetin rooleja. (Bussman-Virta & Mäki 2011, 38–42.)

Oppijakeskeisessä opetuksessa opettaja myös ohjaa tiedonjakamisen lisäksi. Opettaja voi ohjaamalla hyödyntää oppijoiden aikaisempia tietoja niin, että oppijoiden vanhoihin kokemuksiin liitetään uusia merkityksiä. (Onnismaa 2007, 24.) Opettajan asiantuntijuutta voidaan käyttää monella tapaa. Nykypäivänä korostetaan jaettua asi-

antuntijuutta, jossa ohjattava henkilö on oman tilanteensa asiantuntija ja ohjaaja tilanteen ohjausprosessin asiantuntija (Onnismaa 2007, 27).

4.3.3 Toimistolla työskentely

Tulkkausten ja opetusten lisäksi viittomakielentulkin työnkuvaan voi kuulua myös toimistossa tapahtuvaa työskentelyä. Toimistolla voidaan valmistautua tulkkauksiin tai opetuksiin, tavata työkavereita, osallistua työpalavereihin ja tehdä yrityksen sisäistä välitystyötä. Viittomakielentulkki toimii työssään sekä yksilönä sekä osana ryhmää.

Yrityksen sisäisessä välityksessä työskentelevä henkilö tekee yhteistyötä monen osapuolen kanssa. Välittäjä pitää tarvittaessa yhteyttä Kelan tulkkauspalveluja käyttäviin asiakkaisiin, Kelan välitykseen, oman yrityksen tulkkeihin, esimiehiin, laskuttajiin ja toimitusjohtajaan. Yhteistyö on erityisen tiivistä välittäjien ja tulkkien välillä, sillä välityksen tehtävänä on huolehtia, että tulkit voivat keskittyä tulkkauksiin. (Raevaara-Marjanen 2011, 21.) Vuorovaikutus on siis tärkeä osa välittäjän työtä.

Työpalaverit ovat välitykseen verrattuna taas erilainen työtilanne, jolla on erilaiset vuorovaikutuksen piirteet. Työympäristössä päätösten teko edellyttää usein toimimista ryhmissä. Ryhmädynamiikan tutkimuksessa tarkastellaan ryhmän erilaisia ominaisuuksia, kuten sitoutumista, identiteettiä, ilmapiiriä, vuorovaikutusta, normeja, johtajuutta ja kehittymistä (Ragg 2012, 4-5). Nämä ominaisuudet vaikuttavat ryhmän toimintaan ja työtehokkuuteen. Tutkijoiden Pincus ja Guastellon (2005) mukaan ryhmän vuorovaikutuksella on tapana kaavamaistua ryhmän kontekstin ympärille. Heidän mielestään vuorovaikutuksessa toistuu aina konfliktin, samanmielisyyden ja auttavaisuuden teemat. Konfliktin teemat voivat vahingoittaa sekä ryhmää että ryhmän yksittäisiä jäseniä. (Ragg 2012, 17.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutustapana oli laadullinen tutkimus. Tämän kaltaista tutkimusta ei voi yleistää tilastollisesti, mutta kuvatun ilmiön tai tapauksen monipuolisella erittelyllä on aineksia toisenlaisille yleistyksille. Tärkeintä laadullisessa tutkimuksessa ei ole määrät vaan aineiston perusteella tehtyjen tulkintojen kestävyys ja syvyys. (Eskola & Suoranta 2001, 65–67.)

Aineistonkeruussa käytettiin päiväkirjatutkimusta, johon osallistui viisi viittomakielen-tulkkia. Aineistonkeräämisessä käytetyt päiväkirjat lasketaan kokemusotannan menetelmiin. Tyypillisesti psykologisten ilmiöiden kuvaamisessa käytetyllä kokemusotannalla (eng. experience-sampling) tarkoitetaan menetelmiä, joissa tutkimuksen osallistujat dokumentoivat itse ajatuksiaan, tunteitaan ja toimintaansa jokapäiväisen elämän kontekstissa (Christensen ym. 2003, 53). Kuvailen tutkimuksen toteutuksen tarkempia yksityiskohtia seuraavissa luvuissa.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Päiväkirjamenetelmässä tutkimukseen osallistujia pyydetään kirjaamaan kokemuksiaan päiväkirjaan (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 207). Valmiiksi strukturoidulla päiväkirjalla voidaan saada hyvin tarkkaa tietoa. Robson (1995) mukaan päiväkirjaa tutkimusmenetelmänä voidaan ajatella eräänlaisena kyselylomakkeena, jonka suunnittelu on tehtävä huolellisesti (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 208).

Päiväkirjamenetelmä vaatii tutkimukseen osallistujilta enemmän kuin esimerkiksi pelkän kyselyn täyttäminen. Tämä on huomioitava ohjeistuksessa siten, että päiväkirjan täyttäminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Toinen tärkeä elementti tutkimuksessa on sen kesto, sillä päiväkirjoista tulisi saada riittävästi tietoa kuormittamatta tutkimukseen osallistujia (Malinen ym. 2009, 253).

Riippuen tutkimusaiheesta päiväkirjatutkimuksen voi toteuttaa määrätyllä aikataululla, ilman aikataulua tai tapahtumasidonnaisesti. Aikataulutettuun päiväkirjaan kirjoittaminen tapahtuu sovittuina ajankohtina päivän aikana, ilman aikataulua taas tutkittavan

valinnan mukaisesti. Tapahtumasidonnaisessa päiväkirjatutkimuksessa tutkittavia pyydetään kirjoittamaan ohjeistuksessa määritellyn tapahtuman tai ilmiön yhteydessä. (Bolger, Davis & Rafaeli 2003, 589–590.)

Päädyin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi päiväkirjatutkimuksen, jotta saisin kerättyä mahdollisimman tuoretta ja todenmukaista tietoa. Myös Kantala ja Tjukanov (2007, 78) kokivat opinnäytetyössään, että tunteita tutkittaessa voidaan hyötyä päiväkirjatutkimuksesta. Tunteet ovat subjektiivisia kokemuksia, jotka unohtuvat helposti. Niiden kirjaaminen lähellä varsinaista tapahtumahetkeä vähentää unohtamisen ja väärinmuistamisen riskiä. (Malinen ym. 2009, 252.)

Tämän työn päiväkirjatutkimus toteutettiin siten, että tutkimukseen osallistuvat tulkit saivat yhden A4-sivun mittaisen ohjeistuksen (ks. Liite 1: Päiväkirjatutkimuksen ohjeistus) ja vihkon, johon he kirjasivat kokemuksiaan ohjeiden mukaisesti kahden viikon ajan. Tutkittavat saivat käyttää puoli tuntia työpäivässä päiväkirjan kirjoittamiseen. Kirjoitusaikataulutuksen näkökulmasta tässä tutkimuksessa oli ominaisuuksia sekä tapahtumasidonnaisesta että ilman aikataulua toteutetusta tutkimuksesta. Merkintöjä tehtiin päiväkirjaan tunteita herättäneisiin tilanteisiin liittyen, mutta tutkittavat saivat itse valita kirjoittamisajankohdat.

Päiväkirjatutkimuksessa käytettiin vihkoja, joihin tutkittavat kirjoittivat käsin. Toinen vaihtoehto olisi ollut elektroninen kyselypohja, johon tutkittavat olisivat voineet kirjoittaa tietokoneella. Päädyin kuitenkin valitsemaan paperisen päiväkirjamallin, sillä se mahdollisti merkintöjen kirjaamisen missä vain.

Päiväkirjatutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimuksen kestoksi valikoitui kaksi viikkoa. Ajanjakson piti olla riittävän pitkä, jotta päiväkirjan kirjoittajille syntyi rutiini ja he tottuisivat sanallistamaan jäsennellysti omia huomioitaan. Kahta viikkoa pitempi tutkimusaika olisi mahdollisesti kuormittanut tutkittavia liikaa. Viiden osallistujan tutkimusotos määräytyi osittain tutkimuskeston mukaan, sillä otos ja kesto rajasivat aineiston laajuuden tähän tutkimukseen sopivaksi. Viiden henkilön otos tarjosi myös riittävästi erilaisia näkökulmia tulkin työhön.

Tutkimukseen osallistuneet tulkit saivat kirjata päiväkirjaan myös tuntemuksiaan kirjoittamisesta sekä palautetta tutkimuksen toteutuksesta. Yhdessä palautteessa toivottiin, että ohjeistuksessa olisi avattu paremmin, millaisia tunteita tutkimukseen haet-

tiin. Lisäesimerkkien kirjoittaminen ohjeistukseen olisi antanut enemmän eväitä päiväkirjan pitämiseen. Palautetta tuli myös vihkon käytöstä päiväkirjapohjana. Käsien kirjoittaminen koettiin raskaaksi ja kaksi tulkeista toivoi, että päiväkirjaa olisi voinut kirjoittaa tietokoneella.

5.2 Tutkimukseen osallistujien valinta

Päiväkirjatutkimus on hyvin vaativa tutkimukseen osallistujien näkökulmasta. Onnistuakseen päiväkirjatutkimus vaatii tutkittavilta muita tutkimusmenetelmiä enemmän sitoutumista ja paneutumista (Bolger, Davis & Rafaeli 2003, 591–592). Jokapäiväinen kokemusten kirjoittamiseen käytetty aika on myös pois työajasta. On tutkimuseettisesti tärkeää, että tutkittavat ovat osallistuneet tutkimukseen vapaaehtoisesti (Kuula 2011, 61).

Tutkittavien valinnan teki opinnäytetyöni tilaaja. Osallistujien keruussa pyrittiin löytämään tulkkeja, joiden työtehtävät olisivat riittävän vaihtelevat kuvaamaan mahdollisimman hyvin Viassa tehtävää työtä. Tutkimukseen haettiin myös perustemperamentiltaan erilaisia henkilöitä, jotka kokisivat työnsä eri tavoin. Näillä kriteereillä viiden henkilön pienestä otoksesta saataisiin mahdollisimman monipuolista tietoa. (Ojanen 2013.)

Vian esimiestiimin palaverissa keskusteltiin eri alueiden työtilanteista ja työntekijöiden mahdollisuuksista osallistua tutkimukseen. Ottaen huomioon aikaisemmin mainittu kriteerit esimiehet ehdottivat sopivia osanottajia omista työntekijöistään. Osaan mahdollisista osallistujista otti yhteyttä heidän oma esimiehensä, osaan taas opinnäytetyötäni ohjaavat Vian esimiehet. Tarkkaa osallistujien kyselymäärää ei ole tiedossa, mutta lopulta ehdotettuja tulkkeja oli kuusi. Heistä viisi suostui osallistumaan tutkimukseen. (Ojanen 2013.) Tutkittavat osallistuivat päiväkirjatutkimukseen täysin nimettöminä, joten kaikki yhteyden pito ja ohjeistaminen tapahtui tilaajan edustajien kautta.

5.3 Tulosten analysointi

Tutkimuksen osallistujat olivat jäsentäneet ajatuksiaan päiväkirjoihin eri tavoin. Viidestä päiväkirjasta neljä palautui vihkoissa, yksi taas tietokoneella kirjoitettuna tulosteena. Yhdessä päiväkirjassa käytettiin ohjeistuksen kysymysjärjestystä kirjoitus pohjana, muissa taas kirjoitusmuoto vaihteli enemmän.

Pääsääntöisesti kaikkia päiväkirjoja oli kirjoitettu joka työpäivä kahden viikon ajalta. Yhtä päivää kuvaavan tekstin pituus vaihteli vihkoissa yhden ja kahden sivun välillä ja tietokoneella kirjoitetussa päiväkirjassa tekstiä saattoi enemmänkin. Kaikissa päiväkirjoissa keskityttiin eniten tilanteiden ja tunteiden syiden kuvaamiseen. Tunteiden vaikutuksista ja käsittelytavoista kerrottiin vähemmän.

Ensimmäinen askel aineiston käsittelyssä oli yhtenäistää tutkimuksen kannalta merkittävät tiedot samanlaiseen muotoon. Nimesin tutkimukseen osallistuneet tulkin kirjaimilla A-E, jotta aineiston jäsentäminen jokaisen tutkittavan osalta olisi helpompaa. Poimin aineistosta nimetyt tunteet, niiden syyt, vaikutukset, käsittelytavat ja tilanteet, jossa ne ilmenivät. Siirsin tiedot pelkistetyssä muodossa tietokoneelle taulukkoon. Aineiston pelkistäminen on informaation pilkkomista ja tiivistämistä, jolla karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennaiset tiedot pois (Tuomi & Sarajärvi 2012, 109).

Saatuani kaikkien tutkittavien kokemukset selkeään ja yhtenäiseen muotoon aloitin aineiston teemoittelun. Teemoittelulla aineistosta nostetaan esille aiheita, jotka valaisevat jollain tavalla tutkimuskysymyksiä (Eskola & Suoranta 2001, 174). Jäsennettyäni aineiston erilaisiin teemoihin jatkoin aineiston käsittelyä tyypittelyllä. Aineiston samankaltaisten ilmiöiden ja asioiden yhdistämisellä ryhmiin eli tyypittelyllä voi esitellä aineistoa laajasta, mutta myös taloudellisesti (Eskola & Suoranta 2001, 181).

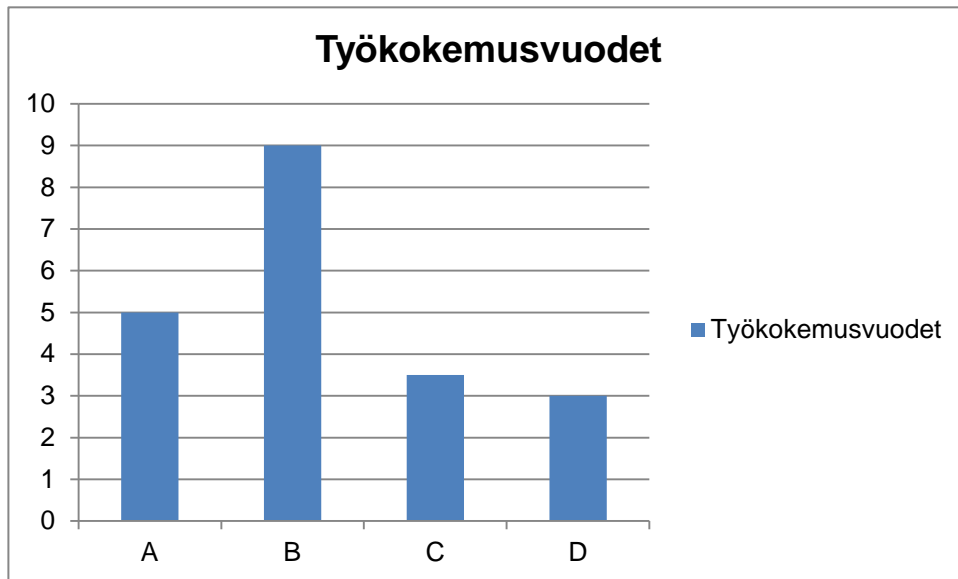
Käytin aineiston käsittelyssä sekä sisällönanalyysiä että erittelyä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata aineistoa sanallisesti ja sisällön erittelyllä taas määrällisesti (Tuomi & Sarajärvi 2012, 106). Sisällönanalysointiin laskettavan teemoittelun lisäksi listasin eri tilanteissa koettujen tunnekokemusten määriä. Pattonin (1990) mukaan määrällisten analysoimistapojen käyttäminen laadullisen aineistossa voi tuoda tulkintaan eri näkökulmaa (Tuomi & Sarajärvi 2012, 121). Tulosten määrällisen esittelyn tarkoituksena on hahmottaa paremmin päiväkirjaan kirjattujen tunteiden esiintyvyyttä eri tilanteissa tämän aineiston sisällä.

Vaikka päiväkirjatutkimus toteutettiin lähtökohtaisesti anonyyminä, on aineistosta mahdollista tehdä tulkintoja tutkittavien taustoista. Tunnistettavuuden estäminen on tutkimuseettisesta näkökulmasta yksi tärkeimmistä aineiston käsittelyn ja raportoinnin peruselementeistä (Kuula 2011, 201). Tämän työn osalta tunnistettamattomuuden varmistaminen tarkoittaa sitä, että tuloksien esittelyssä on pyritty välttämään tunnistettavuuteen johtavien tietojen paljastamista. Tuloksissa kerrotut sitaatit on valikoitu ja esitelty niin, että niiden perusteella ei pysty pääättelemään kirjoittajan tai kuvaillun tilanteen osapuolien henkilöllisyyttä.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI

Päiväkirjatutkimukseen osallistui viisi viittomakielentulkkia, jotka kirjoittivat päiväkirjaa kahden viikon ajalta. Koska tutkimuksen otos on niin pieni, ei työn tuloksia voida yleistää koskemaan koko viittomakielentulkin ammattikuntaa. Tutkimus kuitenkin esittelee muutamia näkökulmia tunteiden heräämiseen erilaisissa tilanteissa viittomakielentulkin työssä.

Tutkimukseen osallistujista neljä vastasi päiväkirjan ohjeistuksen mukana olleisiin taustakysymyksiin, joissa selvitettiin työkokemusvuosia ja tulkikoulutustaustaa. Näiden neljän tutkittavan työkokemusvuodet vaihtelevat kolmesta vuodesta yhdeksään vuoteen (kuvio 1) ja heillä kaikilla on takanaan viittomakielentulkin ammattikorkeakoulututkinto.



Kuvio 1: Tutkittavien työkokemusvuodet.

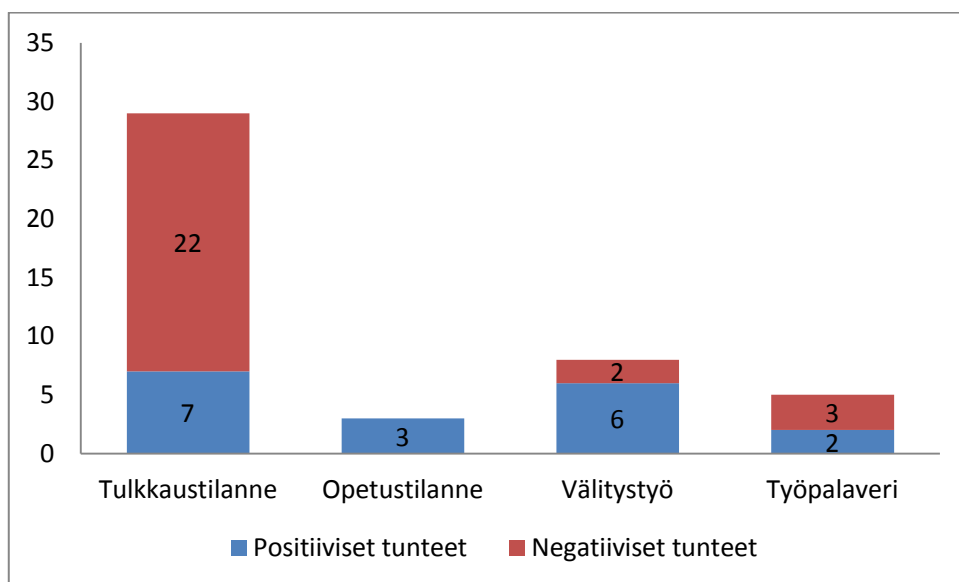
6.1 Tunteiden kokeminen eri tilanteissa

Tutkimukseen oli tarkoituksella haettu viittomakielentulkkeja, joiden tehtävänkuvat vaihtelevat mahdollisimman paljon. Tulkin työn rikkaus tulee hyvin esille tutkittavien päiväkirjoissa, sillä aineiston mukaan tunteita on koettu niin tulkkaus- ja opetustilanteissa kuin välitystyössä ja työpalavereissa. Tunnekokemuksia on kirjattu myös näiden väliin jäävistä ajoista, joita on käytetty esimerkiksi valmistautumiseen ja matkustamiseen. Nimetyt tunteet, niiden syyt ja tilanteet, joissa ne heräsivät, ovat esiteltynä tekemässäni tunnetaulukossa (ks. Liite 2: Tunnetaulukko).

Tulkit nimesivät tunteitaan vaihtelevasti. Muutamissa merkinnöissä kerrottiin tilanteista, jotka olivat selkeästi herättäneet tunteita, mutta tarkka tunteen kuvaus puuttui. Rivien välistä oli kuitenkin mahdollista tulkita, minkälaisesta tunteesta oli kysymys. Tulosten yhtenäistämiseksi käytän käsitteitä positiivinen ja negatiivinen tunnekokemus kartoittaessani positiivisten tunteiden keskinäistä suhdetta eri tilanteissa (ks. 3.1: Tunteisiin liittyvien käsitteiden määrittely).

Neutraaleja tunnekokemuksia päiväkirjaan ei juuri kirjattu, mikä saattaa johtua niiden suhteellisesta huomaamattomuudesta. Keskittyessään työntekoon ihminen ei tyypillisesti huomioi tunteitaan, jos ne eivät ole kovin voimakkaita (Goleman 2012, 75).

Tutkimukseen osallistuneet tulkit kertoivat tuntemuksia eniten tulkkaustilanteiden ajalta. Tulkkauksissa painottuivat negatiiviset tunteet, kuten häpeä, epävarmuus ja ärtymys. Opetustilanteiden ajalle kirjattiin vain positiivisia tunteita. Näiden tilanteiden määrä oli kuitenkin vähäisempi, sillä vain yksi tutkittavista kirjoitti tutkimuksen aikana huomioita opettamisesta. Myös välitystyössä koettiin positiivisia tunteita. Työstä nautittiin sen mielekkyyden vuoksi ja tulkit kokivat olonsa varmoiksi tehdessään työtä, jota pystyivät ennakoimaan paremmin kuin tulkkauksia. Työpalavereiden aikana heränneet tunteet jakautuivat tasaisemmin positiivisiin ja negatiivisiin tunnekokemuksiin. (Kuvio 2.) Käsittelen näissä tilanteissa tunteita herättäneitä syitä enemmän luvuissa 6.2, 6.3 ja 6.4.

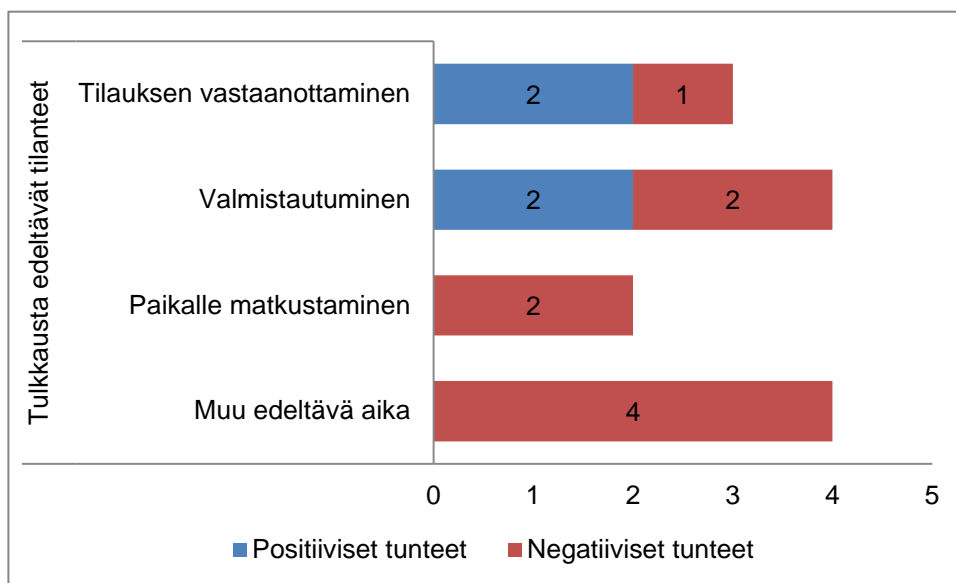


Kuvio 2: Positiivisten ja negatiivisten tunnekokemusten määrä eri työtilanteiden aikana.

Tulkkaustilanteeseen liittyviä tunteita ilmeni tutkittavilla myös ennen varsinaista tulkkausta, sillä yksittäistä tulkkausta saatettiin jännittää tilauksen vastaanottamisesta lähtien. Saapuessa tulkkauspaikalle negatiivinen tunne usein väistyi työhön keskittymisen tieltä. Samaa tapahtui myös opetusten osalta eli opetustilannetta edeltävä jännittäminen lieventyi opetustilanteeseen saavuttua.

Tulkkausta edeltävät tilanteet voidaan jakaa tilauksen vastaanottamiseen, valmistautumiseen, matkustukseen ja muuhun edeltävään aikaan. Näistä vain tilauksen vas-

taanottamisen ja valmistautumisen kohdalla kerrottiin positiivisista tunteista, kuten ilo, innostus ja positiivinen odotus. Kaikille tulkkausta edeltävillä tilanteilla yhteistä oli se, että negatiivisena tunteena oli usein tulevan tulkkauksen jännittäminen. Kohdassa ”muu edeltävä aika” jännityksen lisäksi koettiin myös ahdistusta ja huolestuneisuutta. (Kuvio 3.)



Kuvio 3: Tulkkauksesta aiheutuneiden positiivisten ja negatiivisten tunnekokemusten määrä ennen tulkkaustilannetta.

Tunteiden nimeäminen itsessään ei kerro, minkälaisista tunteiden kokeminen viittomakielentulkin ammatissa on. Tunteiden tarkemmat syyt, niiden kanssa toimiminen ja vaikutukset ovat myös tarkastelun kohteina tässä tutkimuksessa. Käsittelen seuraavissa kappaleissa päiväkirjoista esille tulleita teemoja, jotka yhdistävät useampia tutkimukseen osallistujia.

6.2 Asiakkaista aiheutuvat tunteet

Kaikilla tutkittavilla oli tullut vastaan tilanteita, joissa joko asiakkaan käytös, ominaisuudet tai silkkä olemus on herättänyt tunteita. Päiväkirjoihin on kirjattu hyvin erilaisia tunteita, kuten ilo, myötätunto, jännitys ja ahdistus.

Neljästä päiväkirjamerkinnästä selvisi, että asiakkaan eräänlainen haavoittuvaisuus aiheutti tulkeissa liikutuksen, myötätunnon tai säälin tunteita. Näiden tunteiden kokemiseen liittyy empatia, joka tarkoittaa eläytymistä toisen henkilön tilaan tai asemaan (Isokorpi 2006, 43). Myötätuntoa koettiin itsenäisyyttään menettäneen asiakkaan kohdalla ja sääliä tilanteessa, jossa asiakasta kohdeltiin tulkin mielestä väärin. Asiakkaan ujous tai jännitys taas herätti tulkeissa suojeluvaiston, minkä seurauksena tulkit saattoivat muuttaa tapaansa toimia. Yksi tutkimukseen osallistuneista kuvailee myötätunnon kokemisen vaikutuksia näin:

Muutin selvästi omaa elehdintää ja ilmeitäni enempi kannustaviksi. Tuli tarve tsempata asiakasta, vaikka se ei työhöni kuulukaan. (Tulkki D.)

Uusien asiakkaiden kohtaaminen kysyy tulkilta aina uudelleen virittäytymistä (ks. Luku 3.4.3: Tunteet työvälteenä). Päiväkirjoissa uuden asiakkaan kohtaamiseen liitettiin kahdenlaisia tunteita. Opetuksissa ja yhdessä kirjoitustulkkauksessa uusi asiakas nähtiin uutena mahdollisuutena ja tutkittava koki iloa kohdatessaan asiakkaan. Muun tyyppisissä tulkkauksissa taas uuteen asiakkaaseen liittyi enemmän negatiivisia tunteita. Tulkit jännittivät enemmän tulkkauksia, joissa asiakas ja hänen tapansa kommunikoida eivät olleet ennestään tuttuja. Vanhan asiakkaan tulkiksi lähdettiin levollisin mielin, jos kyseisen asiakkaan tulkkauksia oli aikaisemmin ollut ongelmattomia.

Tunteita tulkeissa herätti myös asiakkaan käytös. Tähän liittyvät huomiot olivat usein negatiivisia tilanteita, esimerkiksi asiakkaan käytös oli tilanteeseen sopimatonta tai loukkasi jollain muulla tavalla tulkkia. Kaksi tutkimukseen osallistunut tulkki kertoi tilanteista, joissa asiakas ei katsonut kunnolla tulkkauksia. Tämän seurauksena tulkit kokivat epävarmuutta oman tulkkauksensa laadusta.

Tunteita heräsi myös, jos asiakas käytti tilanteessa alatyylisiä kieltä. Ammattisäännösten mukaan tulkin ei tulisi antaa henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012). Epäkohteliaan lähdetekstin tulkkauksa saattoi kuitenkin tulkit tilanteeseen, jossa häpeän tai nolostumisen tunteen takia he tulkkasivat lähdetekstin ”siistimmäksi” kuin mitä se ehkä todellisuudessa oli. Toisena vaikuttimena käännösratkaisujen teossa saattoi olla myös kulttuurierojen huomioiminen.

6.3 Tulkkiyhteisöstä aiheutuvat tunteet

Työyhteisössä osana oleminen edellyttää usein työntekijältä muutakin kuin kentällä työskentelyä. Tulkin ammatissa tämä voi tarkoittaa erilaisiin työpalavereihin ja muuhun yhteiseen toimintaan osallistumista.

Tutkimukseen osallistuneista neljällä heräsi erilaisia tunteita liittyen työpalavereihin. Tieto päivän päätteeksi pidettävästä työntekijöiden kokoontumisesta on voinut antaa lisää voimaa työpäivän jaksamiseen. Toisaalta työpalaverin odotukseen on saatettu liittää ahdistuksen tunteita, jos käsiteltävä aihe on ollut ikävä tai paikalla on ollut työntekijä, jonka kanssa on koettu ristiriitatilanteita.

Työpalaveritilanteissa koettuihin tunteisiin vaikutti usein, miten keskustelun aiheena olevia asioita käsiteltiin. Tyytyväisyyttä ja intoa koettiin palaverissa, joissa asioiden kanssa päästiin eteenpäin. Jos tulkin mielestä asiat hoidettiin väärin, heräsi tilanteessa negatiivisia tunteita, kuten ärtymystä.

Tilanteen ilmapiirillä oli vaikutus siihen, millaisin tuntein palaverista lähdettiin pois. Ilmapiiri vaikuttaa jokaiseen työntekijään ja jokaisella työntekijällä on oma osansa työilmapiirin luojana (ks. Luku 3.4.2: Työyhteisö ja työilmapiiri). Tulkki B kirjoitti ajatuksistaan seuraavasti:

Tiimipalaverit ovat useimmiten mukavia ja odotettuja: ihanaa nähdä tiimikavereita, mutta toisinaan mietin mikä ihmisiä vaivaa kun tuntuu, että jatkuvasti jollain on herne nenässä – milloin mistäkin. Usein väärinymmärrykset ja tulkinnat kiristävät tunnelmaa ja on ikävää, että täytyy miettiä, asetella ja muotoilla sanojaan, ettei vahingossa pahoita kenenkään mieltä. (Tulkki B.)

Palaverissa ja yleisesti työyhteisöltä saatu tuki sai aikaan hyvin positiivisia tunteita. Yhtenä tuen muotona oli palautteen antaminen. Iloa tunnettiin eri tasojen positiivisista palautteista, esimerkiksi jos tulkki sai palautetta yrityksen ylemmältä taholta tai tulkkiparilta tulkkauksitilanteessa. Tulkki E kuvailee palautteen saamisesta seuraavia tunteita näin:

Se tuntui hyvältä, tarviin ja janoan palautetta peilatakseni omaa toimintaa, itseäni työntekijänä ja ihmisenä sekä oppiakseni. – – Se saa minut täyteen liekkiin ja työyhteisö tuntuu enemmänkin tsemppaavalta kuin torppaavalta. (Tulkki E).

Oman työyhteisön lisäksi tulkit kohtaavat toisia tulkkeja myös työkentällä. Päiväkirjojen mukaan tulkkaustilanteiden jännittämisen syitä olivat vieraan aiheen, harjoituksen puutteen ja asiakkaan lisäksi myös paikalla olevat vieraat tulkit. Tulkit pystyivät kuitenkin hillitsemään hyvin omaa jännitystään ja keskittymään tulkkaukseen. Tulkki C kertoo tämänkaltaisesta tilanteesta:

*– – koin hiukan paineita, kun jouduin tulkkaamaan vieraan firman tulkki-
en läsnäollessa. Yritin vain unohtaa heidän läsnäolon, joten en turhia
stressaillut itse tilanteessa. (Tulkki C.)*

6.4 Omasta suoriutumisesta aiheutuvat tunteet

Asiakkaiden ja muiden tulkkien lisäksi tunteita tutkittavissa herätti heidän oma työssä suoriutumisensa. Yksi tulkeista kertoi kokeneensa tyytyväisyyden tunnetta hyvin onnistuneesta tulkkauksesta. Toisenlaista onnistumista oli kahden tutkittavan päiväkirjoissa, joissa he kertoivat onnistuneesta asiakkaan motivoimisesta. Hyvän tulkkaus- ja opetuskokemuksen tuottaminen uusille asiakkaille sai tutkittavat kokemaan ilon tunnetta. Onnistumisen ilo voi vaikuttaa myös voimaannuttavasti parantaen työmotivaatiota. Tulkki B kertoo:

Oli mahtavaa saada kuulla 45 min opetuksen jälkeen, että kaikille jäi hyvä fiilis ja odottavan innolla jatkoa – – Nämä ovat niitä hetkiä kun tiedän miksi tätä työtä teen ja haluan tehdä jatkossakin. (Tulkki B.)

Epäonnistumisen kokemuksia tutkittavat kuvailivat eniten tulkkaustilanteiden yhteydessä. Kolmessa eri merkinnässä huonosti sujunut tulkkaus herätti tunteita, kuten riittämättömyyden tunnetta, häpeää, epävarmuutta ja epätoivoa. Väärän ratkaisun tekeminen tulkkaustilanteessa herätti yhdellä tutkittavista harmistuksen tunteen ja toisella katumusta. Yhdellä päiväkirjan kirjoittajalla oli epäonnistumisen kokemus välitystyöstä, jossa tavoitteiden toteutumisen esteenä oli työntekijävajaus. Riittämättömyyden tunteen voi aiheuttaa niin sisäiset kuin ulkoisetkin syyt (Mattila 2008, 93).

Häpeän tunteen taustalla on aina henkilön tieto tai kuvitelma siitä, ettei pysty täyttämään vaatimuksia (Isokorpi 2006, 101). Epäonnistumisen ja pettymisen tunteiden käsittelyssä saatetaan käyttää puolustusmekanismeja (ks. Luku 3.4.3: Tunteet työvälineenä) Henkilön sisäisiin suojarakenteisiin kuuluu myös lapsuudesta opitut ns. si-

säistetyt käskyt, kuten onko itkeminen tai tunteiden näyttäminen toisille sallittua (Iso-korpi 2004, 113).

6.5 Tunteiden käsittely

Tutkimukseen osallistuneiden tulkkien kirjoituksista nousi esille kahdenlaista tunteiden tietoista käsittelyä. Tunteita käsiteltiin joko pohdiskelemalla niitä itsenäisesti tai keskustelemalla niiden aiheuttamista tilanteista ja syistä muiden kanssa.

Määrittelen itsenäisen pohdiskelun koskemaan sellaista tunteiden käsittelyä, jossa tulkki tuo päiväkirjassa esille, että on pohtinut tunteita herättänyttä tilannetta jo ennen sen kirjaamista päiväkirjaan. Itsenäistä pohdiskelua tehtiin erilaisissa tilanteissa ja niissä saatettiin tuoda esille erilaisia näkökulmia. Tulkki A kirjoittaa pohdiskeluaan tilanteesta, jossa asiakas ei seurannut tulkkausta:

Pohdin tulkkauksen jälkeen ajatuksiani ja yritin ajatella, että kuuroilla on ihan yhtäläinen oikeus ”olla kuuntelematta” tai siis olla katsomatta tulkkia jos asia ei kiinnosta. Kyllähän se silti tuntuu loukkaavalta, kun itse yrittää tehdä hiki hatussa parasta tulkkausta ja asiakas vaan Facebuukkaa. (Tulkki A.)

Keskustelevaa tunteiden julkista käsittelytapaa käytettiin eniten tulkkaustilanteisiin liittyen. Yhtä tapausta lukuunottamatta omiin työtovereihin tai muihin tulkkeihin kohdistuvia tunteita käsiteltiin tällä tavalla hyvin vähän. Tulkkaustilanteesta aiheutuneita tunteita työstettiin käymällä tilannetta läpi esimerkiksi oman tulkkiparin, muiden tilanteessa läsnäolleiden tulkkien tai myöhemmin työtovereiden kanssa.

Merkittävin huomio tunteiden käsittelyn osalta on se, että aineistosta näkyvä tunteiden työstäminen tapahtui usein vain negatiivisten tunteiden yhteydessä. Kahta merkintää lukuun ottamatta päiväkirjoissa ei tuotu esille, että positiivisista tunteista ja niiden syistä olisi keskusteltu, esimerkiksi tulkkiparin tai muiden työyhteisön jäsenien kanssa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työtäni ohjanneet tutkimuskysymyksetni ovat seuraavat:

1. Millaisia tunteita viittomakielentulkit kokevat työpäivänsä aikana?

1.1. Millaiset asiat tai tilanteet työpäivän aikana herättävät tulkeissa tunteita?

1.2. Millaista tunteiden käsittelyä tulkit tekevät työpäivänsä aikana?

Tutkimukseen osallistuneet viittomakielentulkit kokivat sekä positiivisia että negatiivisia tunteita. Tunteiden kirjo on nähtävissä aineiston perusteella tehdyssä tunnetaulukossa (ks. Liite 2: Tunnetaulukko). Tutkimuksessa korostui negatiivisten tunteiden kokeminen, etenkin tulkkaustilanteiden aikana. Vaikka tyypillisesti negatiiviset tunteet ovat harvinaisempia kuin positiiviset, ovat niiden seuraukset vahvempia, mikä saa ne säilymään muistissa voimakkaampina pitempään (Ojanen 2007, 44). Toisin sanoen tulkit ovat saattavat huomioida negatiivisia tunteita enemmän kuin positiivisia.

Tunteita koettiin monenlaisissa tilanteissa sekä työtehtävien aikana että niiden välissä. Tunteita herättäneet syyt voidaan jakaa kolmeen teemaan: asiakkaisiin, tulkkiihteisöön ja tulkin omaan suoriutumiseen. Asiakkaisiin liittyvissä kokemuksissa tunteita herättivät asiakkaiden käyttäytyminen ja ominaisuudet. Tulkkiihteisössä tunteita koettiin oman työyhteisön sisällä eri vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi päätöksen teon ja vertaistuen saamisen yhteydessä. Tunteita herättivät myös tulkkaustilanteissa muiden tulkkien läsnäolo tai käyttäytyminen. Kolmannessa teemassa, omaan suoriutumiseen liittyvissä tunteissa, tulkit kokivat tunteita onnistumisen tai epäonnistumisen yhteydessä.

Tulkit käsittelivät tunteitaan pohtien niitä itse tai keskustelemalla niistä ja niitä herättäneistä tilanteista esimerkiksi oman tulkkiparin tai työkaverin kanssa. Aineistosta oli tulkittavissa myös yksi tiedostamaton käsittelytapa: tunteiden työntäminen taka-alalle. Tämän tapaista tunteen käsittelyä tapahtui esimerkiksi, jos tulkki jännitti tulkkaustilanteessa. Jännityksen aiheuttaja pyrittiin unohtamaan, jotta tulkkaus sujuisi mahdollisimman hyvin.

8 POHDINTA

Tutkimusaineistossa näkyi inhimillinen tarve hallita tilanteita. Hallinnan kokemus syntyy turvallisuudesta, ennakoitavuudesta ja yksilökeskeisyydestä (Ojanen 2007, 66). Näiden ominaisuuksien puuttuminen saattaa selittää, miksi tulkkaustilanteisiin liitettiin enemmän negatiivisia kuin positiivisia tunnekokemuksia, mutta muissa työtehtävissä tilanne oli päinvastainen. Opettajana ja välittäjänä henkilö pystyy todennäköisesti kontrolloimaan ympäristöä paremmin kuin tulkkauksissa. Tulkki on alttiimpi ympäristön muuttujille ja mahdollisuudet tilanteenhallinnalle vaihtelevat paljon tilanteen luonteen mukaan.

Myös tilanteiden ennakoitavuus voi vaikuttaa, minkälaisia tunteita tilanteissa herää. Sekä tulkkaus- että opetustilanteiden ennakkoinnin vaikeudet herättivät ajatuksia ja tunteita tässä tutkimuksessa. Välitystyössä taas korostui sen pysyvyys ja ennakoitavuus, mitä tutkittavat pitivät positiivisena asiana.

Pystyin vastaamaan tutkimuskysymyksiini, joten pidän opinnäytetyötäni onnistuneena. Pääkysymykseni päättyi olemaan tutkimuksen työläin kysymys. Aineisto nojautuu tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin, joiden yhteenvetäminen on tutkimuksen pienestä otosmäärästä huolimatta hyvin vaikeaa. Yksi suurimmista tämän tutkimuksen ongelmista liittyi tunteiden nimeämiseen.

Tunteiden luokittelua vaikeuttaa vaihtelevat nimeämistavat (Daneš 2004, 27). On epäselvää, miten verrattavissa tunteiden eri sanamuodot ovat. Kantala ja Tjukanov tekevät saman huomion pohtiessaan oman tunneluokittelunsa ongelmia. Vaikka lausahdus ”se oli mukavaa” sisältää vihjeen koetusta tunteesta, sitä ei voi tutkijan näkökulmasta luokitella. (Kantala & Tjukanov 2007, 71.) Tunteiden luokittelun ongelmallisuuden vuoksi tutkimustulosten esittelyn määrälliset tunteiden listaukset kuvaavat vain tämän tutkimuksen aineistoa eivätkä ole yleistettävissä.

Päiväkirjoista saadun palautteen perusteella tutkimuksen ohjeistukseen (ks. Liite: Päiväkirjatutkimuksen ohjeistus) olisi kaivattu selvennyksiä. Olisin voinut välttää ohjeistuksen epäselvyyksiä ohjeistamalla tutkittavia henkilökohtaisesti, mutta tämä ei

ollut mahdollista tutkittavien nimettömän osallistumisen vuoksi. Toinen tapa varmistaa ohjeistusta olisi ollut ohjeistuksen testaaminen tutkimuksen ulkopuolisella henkilöllä. En kuitenkaan ehtinyt toteuttamaan tätä aikataulutussyistä.

Huomasin käydessäni läpi tutkittavien päiväkirjoja, että koin tunne-eläytyväni kirjoitusten mukana. Tämä on voinut tiedostamatta vaikuttaa tapaani analysoida aineistoa ja vaikuttaa siten myös tuloksiin. Omien tunteiden kokemisen tiedostaen olen pyrkinyt analysoimaan aineistoa mahdollisimman objektiivisesti. Punnitsin tarkkaan myös sitä, kuinka paljon voin tutkijana tulkita aineistoa. Oma käsitykseni yksittäisestä tunteesta voi erota kirjoittajan tarkoittamasta tavasta, joten olen varonut tulkitsemastani aineistoa liikaa.

Tämä työ lähestyy tunteiden kokemista ja tunteita herättäviä asioita ja tilanteita hyvin yksilöllisestä näkökulmasta. Tunteiden tuominen esille on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. Tilaaja voi hyötyä tästä työstä huomioimalla tuloksissa käsiteltyjä aiheita esimiestyöskentelyssä. Esimerkiksi liitteissä oleva tunnetaulukko tuo konkreettisen kuvan tunteiden ja niiden syiden kirjosta. Tuloksissa esille tuodut teemat toimivat hyvinä keskustelun avaajina, mistä voisi olla hyötyä myös muille kentällä työskenteleville tulkeille.

Päiväkirjoista löytyi aiheita, jotka kiinnostavuudestaan huolimatta eivät sopineet tämän työn rajaukseen. Tutkimuksen pienen otoksen takia on mahdotonta tehdä yleistyksiä, mutta aineistossa oli kuitenkin nähtävissä pientä korrelaatiota tunteiden kokemisen ja työkokemusvuosien välillä. On mahdollista, että vähemmän kokenut tulkki esimerkiksi jännittää enemmän omaa suoriutumistaan tulkkauksitilanteissa. Tunteita käsitteleviä jatkotutkimusaiheita voisikin olla tunteiden ja työkokemusvuosien mahdollisen yhteyden tutkiminen tai laajempi tulkkien tunne-elämän tutkimus, jossa käsiteltäisiin myös mielialoja.

Aineiston pohjalta nousi myös jatkotutkimusaiheita, kuten vertaistuen ja palautteen saaminen viittomakielentulkkien työssä. Työyhteisöltä saadun vertaistuen ja palautteen merkitys nousi hyvin esille aineistossa. Erityisesti opetustyön osalta kaivattiin lisää yhteistyötä. Opettajana työskennellään tyypillisesti yksin eikä rakentavaa palautetta saa samalla tavalla kuin vaikka tulkkauksitilanteessa tulkkiparilta.

LÄHTEET

- Bolger, Niall & Davis, Angelina & Rafaeli, Eshkol 2003. Diary Methods. Capturing Life as it is Lived. *The Annual Review of Psychology* (54) 1/2003, 579-616.
- Bower, Gordon H. & Forgas, Joseph P. 2000. Affect, Memory, and Social Cognition. Teoksessa Eichman, Erich (toim.) *Cognition and Emotion*. New York: Oxford University Press, 87-168.
- Bussman-Virta, Susanna & Mäki, Päivi 2011. Opettajuus viittomakielen tulkin kokemana. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Christensen, Tamlin C. & Barrett, Lisa F. & Bliss-Moreau, Eliza & Lebo, Kirsten & Kaschub, Cynthia 2003. A Practical Guide to Experience-Sampling Procedures. *Journal of Happiness Studies* (4) 1/2003, 53-78.
- Daneš, František 2004. Universality vs. Culture-Specificity of Emotion. Teoksessa Weigand, Edda (toim.) *Emotion in Dialogic Interaction: Advances in the Complex*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 23-32.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen (5. painos). Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Goleman, Daniel 2012. Tunneäly työelämässä. Suom. Jaakko Kankaanpää. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita (10. painos). Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Humphrey, Janice H. & Alcorn, Bob J. 2007. So You Want to be An Interpreter. An Introduction to Sign Language Interpreting (4. painos). Seattle: H & H Publishing Company.
- Isokorpi, Tia 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. Porvoo: Bookwell Oy.
- Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi 2001. Tunnevoimaa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Kansaneläkelaitos 2013. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 28.4.2013. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>
- Kantala, Annastiina & Tjukanov, Maija 2007. Viittomakielen tulkkien kokemat tunteet tulkatuissa hoitotilanteissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2004. Temperamentti. Ihmisen yksilöllisyys. Porvoo: Bookwell Oy.
- Kokkonen, Marja 2010. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito (2. painos). Porvoo: Bookwell Oy.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys (2. painos). Porvoo: Bookwell Oy.
- Kääntä, Leila & Haddington Pentti 2011. Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Leila Kääntä & Pentti Haddington (toim.) *Kieli, keho ja vuorovaik-*

- kutus. Modaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Malinen, Kaisa & Rönkä, Anna & Lämsä, Tiina & Sevón, Eija & Poikonen, Pirkka-Liisa & Kinnunen, Ulla 2009. Päiväkirjamenetelmän toimivuus ja sovellusmahdollisuudet. Teoksessa Rönkä, A. & Malinen, K. & Lämsä, T. (toim.) Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Porvoo: Bookwell Oy, 251-272.
- Mattila, Kati-Pupita 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä (2. painos). Porvoo: Bookwell Oy.
- Metzger, Melanie 2005. Interpreted Discourse. Learning and Recognizing What Interpreters Do in Interaction. Teoksessa Roy, Cynthia B. (toim.) Advances in Teaching Sign Language Interpreters. Washington: Gallaudet University Press, 100-122.
- Nicodemus, Brenda 2009. Prosodic Markers and Utterance Boundaries in American Sign Language Interpretation. Washington: Gallaudet University Press.
- Ojanen, Markku 2007. Positiivinen psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ojanen, Sirpa 2013. Tutkimukseen osallistujien haku. Email elina_rouvinen@luukku.com 6.3.2013.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Helsinki: Gaudeamus Kirja.
- Opetusalan Ammattijärjestö 2013. Opettajan ammattietiikka ja eettiset periaatteet. Viitattu 28.4.2013.
http://www.oaj.fi/portal/page?_pageid=515,447767&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Pakkala, Pigga 2013. Kysymyksiä fiilismittareista. Email elina_rouvinen@luukku.com 11.3.2013.
- Prinz, Jesse J. 2004. Gut Reactions. A Perceptual Theory of Emotion. New York: Oxford University Press.
- Raevaara-Marjanen, Annika 2011. Muutos välittyy – välitys muuttuu. Viittomakielialan Osuuskunta Vian tulkkivälittäjien kokemuksia tulkkauspalvelujen siirrosta Kelaan ja Vian sisäisten tulkkivälitysten yhtenäistämisprosessista. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulututkimnon opinnäytetyö.
- Ragg, Matt 2012. Assessment of Groups. Teoksessa Dulmus, Catherine N. & Glisson, Charles A. & Sowers, Karen M. (toim.) Social Work Practice with Groups, Communities, and Organizations. Evidence-Based Assessments and Interventions. New Jersey: Wiley-Blackwell, 1-40.
- Rantanen, Jarkko 2011. Tunteella. Voimaa tekemiseen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Rothbart, Mary K. & Sheese, Brad E. 2006. Temperament and Emotion Regulation. Teoksessa Gross, James J. (toim.) Handbook of Emotion Regulation. New York: Guilford Press, 331-350.
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

- Selin-Grönlund, Pirkko 2007. Oikeus työhön, oikeus tulkkiin - entä tulkin oikeus saada tukea? Teoksessa Jantunen, Jarmo H. & Kumpulainen, Minna & Luokkakallio, Tuija (Toim.): MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 2007. Viitattu 23.3.2013. <http://www.sktl.fi/@Bin/41146/Selin-Gronlund.pdf>
- Silvennoinen, Markku 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Stewart, David A. & Schein, Jerome D. & Cartwright, Brenda E. 2004. Sign Language Interpreting. Exploring Its Art and Science (2. painos). Boston: Allyn and Bacon.
- Suchy, Yana & Bauer, Russell M. 2011. Clinical Neuropsychology of Emotion. New York: Guilford Press.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 19.11.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>
- Trommsdorf, Gisela & Rothbaum, Fred 2009. Development of Emotion Regulation in Cultural Context. Teoksessa Vandekerckhove, Marie & Scheve, Christian & von Ismer, Sven (toim.) Regulating Emotions: Culture, Social Necessity, and Biological Inheritance. New Jersey: Wiley-Blackwell, 85-120.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (9. painos). Vantaa: Hansaprint Oy.
- Viittomakielialan Osuuskunta Via 2010. Tietoa Viasta. Viitattu 24.3.2013. <http://www.via-ok.net/tietoa-viasta/>

LIITTEET

Liite 1. Päiväkirjatutkimuksen ohjeistus

Ohjeet päiväkirjan täyttämiseen

Olet osallisena päiväkirjatutkimuksessa, jossa tarkastellaan viittomakielen tulkkien kokemien tunteiden esiintyvyyttä ja vaikutuksia työpäivän aikana. Saat tutkimusta varten vihkon, jota pidät mukanas kahden viikon ajan (ma-su, ma-su). Kirjoita vihkoon päivittäin työpäiväsi päätteeksi tai sopivissa väleissä pitkin työpäivää. Voit käyttää päiväkirjan kirjoittamiseen työaikaa puoli tuntia päivässä.

Päiväkirjan ensimmäinen sivu

Kirjaa ensimmäiselle sivulle seuraavat asiat:

- Työkokemus vuosina
- Tulkikoulutustausta

Päiväkirjan muut sivut

On suositeltavaa, että pidät seuraavia ohjeita aina vihkon mukana, jotta voit tarvittaessa palata niihin.

Kirjoita yhden työpäivän ajalta seuraasti:

- Merkitse sivun otsikoksi viikonpäivä ja työaika (esim. ma 8-16, ti 13-21 jne.)
- Vastaa seuraaviin kysymyksiin ottaen huomioon kaikki työpäivän eri vaiheet (tilauksen vastaanottaminen, valmistautuminen, tulkkauksen/opetuksen toteuttaminen, raportointi jne.).
 - Mitä tunteita koit työaikana?
 - Missä tilanteessa tunteet heräsivät (esim. tulkkaustilanteessa, matkustaessa jne.)?
 - Mistä arvelet tunteidesi johtuvan?
 - Vaikuttivatko tunteet omaan toimintaasi? Jos vaikuttivat, niin miten?
 - Käsittelitkö tietoisesti kokemiasi tunteita? Jos käsittelit, niin miten (esim. puhuitko niistä toiselle henkilölle)?

Päiväkirjan loppu

Kirjoita viimeisen päiväkirjamerkinnän jälkeisille sivuille lyhyesti omia tuntemuksiasi päiväkirjan täyttämisestä. Voit kirjoittaa myös palautetta päiväkirjatutkimuksen toteutuksesta.

Jos sinulla on päiväkirjan täyttämiseen liittyen kysyttävää, voit ottaa minuun yhteyttä puhelimitse (040 8460842) tai sähköpostitse (elina.rouvinen@humak.edu). Vaihtoehtoisesti voit lähettää kysymyksesi Sirpa Ojaselle (sirpa.ojanen@via-ok.net), joka välittää ne minulle. Kun olet täyttänyt päiväkirjaa kahden viikon ajalta, lähetä vihko minulle postitse osoitteeseen:

Elina Rouvinen
Karhunkynsi 4
02810 Espoo

Kiitos osallistumisestasi!

Liite 2. Tunnetaulukko

TILANNE	SYYYT TUNTEIDEN HERÄÄMISELLE	NIMETTYT TUNTEET
Tulkkaustilauksen vastaanottaminen	edelliset kokemukset asiakkaasta	jännitys
	mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoa	innostus
	mielekäs tulkkaus	positiivinen yllättyminen
	tulkkiparin kanssa työskentely	jännitys
Ennen tulkkaustilannetta	aikaisempi epäonnistuminen asiakkaan tulkkauksessa	jännitys
	asiakkaan ominaisuudet	ahdistus
	harjoittelijan tukeminen	jännitys
Tulkkaukseen valmistautuminen	muiden tulkkien läsnäolo	jännitys
	tuttu asiakas ja paikka	rentoutuminen
	uusi jakso opiskelutulkkauksessa	ilo, positiivinen jännitys, positiivinen odotus
	vieraan aiheen tulkkaus	jännitys
Tulkkaustilanteeseen matkustaminen	harjoituksen puute	jännitys
	uusi asiakas	jännitys
Tulkkaustilanteen peruuntuminen	oma käytös	katumus
	oman ammattitaidon kehittäminen	huolestuminen, turhautuminen
	turha valmistautuminen	harmittaminen
Tulkkaustilanne	asiakkaan kohtaama kohtelu	harmistuminen, nolostuminen, sääli
	asiakkaan käytös	epävarmuus, liikuttuminen, myötätunto, ärtymys
	asiakkaan motivoiminen	ilo
	asiakkaan ominaisuudet	sympatia
	asiakkaan toimintapa	harmittaminen, ärtymys
	epäkohteliaan lähdetekstin tulkkaus	häpeä, negatiivinen yllättyminen
	epäonnistuminen tulkkauksessa	epäonnistumisen tunne, epätoivo, häpeä, nolostuminen, riittämättömyys
	epätietoisuus, onko oikeassa paikassa	hätäntyminen
	harjoituksen puute	jännitys
	mahdollinen vaaratilanne	epävarmuus, huoli
	onnistunut ajankäyttö	tyytyväisyys
	onnistunut tulkkaus	tyytyväisyys
	positiivinen palaute tulkkiparilta	ilo, innostus
	tekninen ongelma	häpeä
	toisen yrityksen tulkin läsnäolo	jännitys
	tulkattavan puuttuminen	tylsistytminen, väsymys
	tulkkiparin käytös	epävarmuus, ärtymys
	tulkkiparin läsnäolo	luottamus
	tulkkiparin tukeminen	jännitys
	tutun harjoittelijan läsnäolo	rentoutuminen

Ennen opetusta	epäonnistunut ajankäyttö	ahdistus
	ongelmia valmistautumisessa	stressi
	opetustilanteen ennakoitavuuden vaikeus	stressi
Opetustilanne	asiakkaiden motivoiminen	ilo
	työn mielekkyys	ilo
	uudet asiakkaat	ilo
Välitystyö	ei tarvetta matkustukselle	rauhallisuus
	harjoittelijan läsnäolo	tyytyväisyys
	omien taitojen tiedostaminen	rentoutuminen, varmuus
	seuraavan työpäivän suunnittelu	positiivinen stressi, virittäytyminen
	tekninen ongelma	ärtymys
	työntekijävajauksesta seurannut töiden toteutumattomuus	stressi, ahdistus, riittämättömyys
	välitystyön mielekkyys	huolettomuus, nautinto
Ennen työpalaveria	ristiriitainen suhde työtoveriin	ahdistus
	työpalaverin odotus	positiivinen odotus
	vertaistuen saaminen	rentoutuminen
Työpalaveri	asioiden hoitaminen epäreilusti	ärtymys
	omat vaikutusmahdollisuudet	tyytyväisyys
	osallistuminen kehitystyöhön ja asioiden eteneminen	energisyys, into
	tuen ja palautteen saaminen	ilo
	työpalaverin aihe	mielipaha
Työpäivä	hetkestä nauttiminen	nautinto, positiivinen yllättyminen
	keskustelu tiimikavereiden kanssa	ilo
	työ- ja matkustusmäärä	stressi
	työn puute	tylsistyminen
	työpäivän aikaisemmin lopettaminen	ilo
	työpäivän pituuteen vaikuttaminen	ilo, tyytyväisyys
	töiden huono järjestely ja siitä seuraava matkustaminen	turhautuminen
	vertaistuen puute	yksinäisyys